

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	ACTIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	10	91%
CLAVE VIRTUAL					3	18	95%
COBROS EXCESIVOS	3		3		1		71%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	26		3		63	3	81%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA						2	50%
DETALLE DE CREDITO	16		2		7	61	91%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	1				2	5	88%
DICOM					2		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						5	100%
MALA ATENCIÓN					13		92%
MALA INFORMACION					2		50%
OTROS						3	67%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR					2	2	100%
PAGO DE BONO						17	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	14				38	76	94%
REEMBOLSO					1	4	100%
SOLICITA CERTIFICADO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					4	22	85%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						5	100%
SOLICITUD DE CREDITO					2	42	73%

CAUSAS	AFILIADO						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	PASIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	5		1		1		100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%	1					1	100%
DETALLE DE CREDITO	2						50%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
SOLICITUD DE CREDITO						2	100%

CAUSAS	OTROS (3ROS)						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
COBROS EXCESIVOS			1				100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					29		100%
DETALLE DE CREDITO						2	100%
DICOM					1		100%
OTROS						1	0%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						4	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						53	74%
SOLICITUD DE CREDITO					1		0%